

太平洋产险 推出人伤理赔“全程通”服务

在我国,交通事故涉人伤赔偿纠纷已成了社会矛盾和关注的重点,每年因此而引起的信访、上访事件不断。为了更好地为客户提供服务,太平洋产险推出了车险人伤“全程通”服务,从事故一发生就主动参与事故处理,面对面的接触被保险人和伤者,用专业知识指导双方合法、合理的处理交通事故,让伤者知道合理的进行索赔,让被保险人知道自己所应承担的赔偿责任,缓解了双方对立的情绪,减少了因此引发的社会矛盾。为了进一步了解具体详情,记者专访了太平洋财产保险股份有限公司镇江中心支公司副总经理殷利忠。



太平洋产险全体理赔人员。资料图

处理过程中,如住院探望、积极垫付、陪同调解、快速理赔等措施都取得了很好效果。通过我们的介入,伤者不再担心赔不到钱,客户不再担心理赔难,当事双方的“心结”打开了,矛盾自然就化解了。

此外,这样做对公司而言也是很有好处的。随着保险赔付标准的逐年增加、医疗费用上升、人伤虚假证据泛滥、虚高鉴定层出不穷、不法黄牛违规代理买断等诸多因素,人伤案均赔款上升、赔付率居高不下是各家保险公司面对的一个头痛的问题。公司对每一个人伤案件都有专业的工作小组全程负责,并且针对每个案件的不同情况制定不同的处理方案,比如对于理赔风险较为集中地诉讼案件,公司有专门的法务队伍和调查队伍,通过前期持续的跟踪、风险点的提前调查、诉前积极引导调解,大大挤压了诉讼案件的水分,维护了公司、被保险人以及伤者的合法权益。

记者:你们对“全程通”目前的实际运行情况满意吗?你们会坚持下去吗?

殷利忠:近期我们正在研究如何做好重度残疾伤者的关爱服务,因为交通事故导致重度残疾的伤者,虽然拿到了赔偿,但因为严重的身体伤害,会对伤者的生活信心产生严重的打击。我们计划对重残的伤者提供后续爱心服务,邀请心理医生对重残伤者做心理疏导,帮助其建立生活信心,同时公司也会在生活上予以帮助。我们认为只有用心去服务每一个客户,才能彻底的改善我们保险行业的形象,创造更大的社会效益。

我们提供的“人伤全程通”服务真正地让事故各方当事人省心、省时、省力,真正地体现了保险让生活更美好!经过5个多月的验证,“全程通”服务取得了良好的成绩。这样利人利己的举措我们肯定会继续下去。

(实习生 王子翔 记者 徐心俊)



钱 周刊· 保险

记者:目前在车险理赔中市场上主要存在哪些问题?

殷利忠:根据我多年工作的积累,我认为,当前社会普遍反映的车险理赔方面的问题主要有:抱怨肇事方和保险公司的赔偿太慢,受害人常常因没钱而得不到及时有效的治疗;因信息和力量的不对称,社会公众服务和保险服务不到位导致受害人的利益常常被“黄牛”侵害;被保险人担心受害人的赔偿要求不合理,怕被敲诈,抱怨保险公司的服务差、理赔难;因大量人伤赔偿案件得不到及时、快速的解决而导致大量的司法资源被占用;保险公司因服务不到位而引发社会对保险理赔难的抱怨,给保险行业形象带来负面影响。

记者:你们公司是否也存在类似的问题?你们是怎么应对的?

殷利忠:以上情况的确是车险业内的顽疾,为此,早在前年我们就推出了车险“保姆式”服务,严格规定了客户报案后查勘人员必须在5分钟内联系客户,市区20分钟内、郊区40分钟内到达事故现场;接着,从现场查勘定损,到最后拿车,都有公司员工陪同,并有车辆接送,客户需要做的就是看和签字。今年2月,我们又在“保姆式”服务的基础上推出了针对人伤服务的车险人伤“全程通”服

务,这是“保姆式”服务的升级版。为此,我们经过多方对比、层层筛选,决定在镇江地区率先独家引入专业第三方人伤服务——上海乐凡金融信息服务有限公司。

记者:能简单介绍一下你们实行的“全程通”服务吗?

殷利忠:人伤事故中,事故双方当事人因为缺乏相应的法律知识与保险知识,往往会出现伤者不知道索赔多少,被保险人不知道应该赔偿多少的情况,这造成原本就处于对立的双方矛盾进一步激化。

太平洋产险提供的“全程通”服务,从事故一发生就积极主动的参与事故处理,面对面的接触被保险人和伤者,用专业知识指导双方合法、合理的处理交通事故,同时向双方宣讲保险知识和法律知识。通过这样的有效沟通,让伤者知道合理的进行索赔,让被保险人知道自己所应承担的赔偿责任,缓解双方对立的情绪,使案件能够顺利的结案,也减少了因赔偿纠纷而引发的社会矛盾。

车险人伤案件是矛盾最为集中也为最突出的案件类型,不仅仅是被保险人和保险公司之间,还有肇事驾驶员和伤者、死者之间都有各种各样的矛盾。太平洋产险在深入理赔服务方面不断探索、创新,为客户提供的人伤“全程通”服务,全面深入的介入到交通事故

生命人寿客服节实惠多多

27日下午,生命人寿江苏分公司在我市举办“第八届客户服务节暨第二届生命养生文化节开幕仪式”,活动特邀北京大学医学部公共卫生学院钮文异教授进行了一场主题为“健康生活,和谐人生”的健康讲座。客户服务节于2014年7月1日正式拉开帷幕,本次客户服务节将一直持续到8月31日。

本届客服节包含两项客户优惠活动,即客户办理保单复效可免除利息;客户补发保单免工本费。

客服节期间,生命人寿的客户可以通过

柜面、业务员、短信、官网、微信、E服务终端设备及电话等形式完善保单信息。同时生命人寿总公司将面向广大信息完善的客户每周随机抽取10名幸运客户,赠送礼品。通过E服务体验终端设备、官网注册账号并关联保单,生命人寿将每周随机抽取10名幸运客户,赠送礼品。

客服节将在官方微信生命保险在线(订阅号)“V95535”和生命人寿(服务号)“S95535”上开展微信互动活动。客户关注官方微信订阅号,同时在朋友圈发布一组活动

现场照片及活动感受,先后将截图及“#客服节#”发送至官方微信,在机构活动启动后,生命人寿将每周随机抽取50名幸运客户,赠送钻石级VIP部分服务一年;客户通过官方微信服务号注册并关联保单,在机构活动启动后,生命人寿将每周随机抽取50名幸运客户,赠送钻石级VIP部分服务一年。

赠送VIP服务包括:国内旅行救援服务、国际旅行救援服务、酒后代驾服务(1年使用3次)、代办年检服务(1年使用1次)、道路救援服务。(实习生 王子翔 记者 徐心俊)